Vergaderjaar 2015–2016

32 418 Wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte

Nr. 20 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 december 2015

In uw brief van 5 november 2015 heeft u de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: SZW) verzocht te reageren op het rapport van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) inzake de incassobranche.[1] De Staatssecretaris van SZW heeft de behandeling van deze brief aan mij overgedragen. Onderstaand ga ik op de conclusies van het rapport in. Over het rapport zijn tevens schriftelijke vragen gesteld door de leden Karabulut en Van Nispen (beiden SP)(Aanhangsel Handelingen II 2015/16, nr. 927).

Uit het rapport blijkt dat de ACM aanwijzingen heeft dat incassobureaus zich niet altijd aan het wettelijk kader voor het vaststellen van incassokosten houden. De ACM constateert dat incassobureaus de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (hierna: Wik) niet altijd goed toepassen door te hoge of onterechte (extra) incassokosten te berekenen. Ook heeft de ACM aanwijzingen dat incassobureaus consumenten confronteren met onterechte of verjaarde vorderingen of op ontoelaatbare wijze onder druk zetten om alsnog hun vorderingen te voldoen. Ik vind de conclusies van de ACM zorgelijk en ben daarom met de ACM, Financiën, EZ, SZW en de Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen (NVI) in contact getreden.

De resultaten van het onderzoek zijn reden voor de ACM om oneerlijke incassopraktijken op haar agenda voor 2016 te zetten. De ACM geeft aan om – in samenspraak met de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) – op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming te willen en kunnen optreden tegen misleidende en agressieve handelspraktijken. Ik juich deze ontwikkeling van harte toe en volg deze nauwlettend, waarbij ik aanteken dat het uiteraard aan de toezichthouder(s) is te bepalen of – en zo ja – welke sanctie-instrumenten worden ingezet.

[1] https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-van-incassobureaus/

kst-32418-20
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

De ACM wijst erop dat de markt een duidelijke verantwoordelijkheid heeft. Hierbij gaat het niet alleen om incassobureaus en de NVI, maar zeker ook de opdrachtgevers van incasso's. Deze conclusie onderschrijf ik. Ik heb in dit verband recentelijk overleg gevoerd met de NVI, VNO-NCW/MKB Nederland en het Expertisecentrum Aanbesteden (PIANOo). De NVI heeft desgevraagd aangegeven dat in het rapport aanleiding wordt gezien een onderzoek bij de leden in te stellen en te onderzoeken of de regels van het NVI-keurmerk aangescherpt of verduidelijkt moeten worden. Tevens beziet de NVI hoe de controle van de leden kan worden verbeterd. Zoals ik in mijn brief van 24 maart 2015 heb aangekondigd, is met VNO-NCW/MKB Nederland bezien hoe de voorlichting over (maatschappelijk verantwoorde) incasso kan worden geïntensiveerd, vooral in de richting van de opdrachtgevers van incassoactiviteiten.[2] VNO-NCW/MKB Nederland heeft inmiddels aandacht gevraagd voor deze problematiek op haar website en zal ook in andere uitingen, zoals nieuwsbrieven, het bewustzijn ten aanzien van de incassoproblematiek bij de opdrachtgevers vergroten. Ten aanzien van publieke opdrachtgevers merk ik op dat dit najaar nog een aantal dossiers op de website van PIANOo van extra informatie over incasso wordt voorzien. Op deze wijze zet de rijksoverheid in op het informeren van zowel consumenten als opdrachtgevers van incassoactiviteiten. Het is van belang dat opdrachtgevers van incassoactiviteiten bij het kiezen van een incassobureau erop letten dat het incassobureau professioneel en deskundig is, en integer opereert.

Voorts onderschrijft het rapport terecht dat ook consumenten een eigen verantwoordelijkheid hebben en die ook meer zouden kunnen nemen. Uitgangspunt dient immers te zijn dat consumenten terechte rekeningen tijdig en volledig betalen. Consumenten zijn vrij om (financiële) verplichtingen aan te gaan. Daar staat dan wel tegenover dat zij deze verplichtingen moeten nakomen. Als de consument dat niet doet, mogen schuldeisers een incassobureau inschakelen om nakoming te bevorderen. Hierbij dienen alle partijen zich uiteraard fatsoenlijk te gedragen en aan de geldende (wettelijke) regels te voldoen. Daar waar consumenten niet in staat zijn de rekeningen te voldoen en invulling te geven aan hun verantwoordelijkheid kan hen hulp worden geboden bijvoorbeeld door het aanbieden van een betalingsregeling of schuldhulpverlening.

Zoals mijn ambtsvoorganger bij brieven van 24 april 2013 en 12 december 2014 aan uw Kamer heeft geschreven, kan de consument zich op meerdere wijzen verweren indien de normen van de Wik worden overschreden en te hoge of onterechte incassokosten worden gerekend.[3] Kort samengevat: de consument hoeft het teveel in rekening gebrachte aan incassokosten niet te betalen, deze kunnen indien toch betaald is, als onverschuldigd teruggevorderd worden of de consument kan een incassobeding in de algemene voorwaarden (laten) vernietigen. In het uiterste geval kan de zaak aan de civiele rechter worden voorgelegd. Om de consument handvatten te bieden, wordt ingezet op het verbeteren van de voorlichting aan consumenten, niet alleen door de rijksoverheid, maar ook door andere partijen. Op vele internetsites wordt aandacht besteed aan incasso-activiteiten, de bevoegdheden van incassobureaus, de hoogte van de wettelijk toegestane incassokosten en het indienen van klachten tegen incassobureaus. Op diverse sites zijn voorbeeldbrieven opgenomen. Zo wijs ik op de websites van de rijksoverheid, ConsuWijzer (het informatieloket van de ACM), het Juridisch Loket en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders. Ondanks het bovenstaande blijkt uit het rapport van ACM dat de consument in de praktijk als

[2] Kamerstuk 24 515, nr. 300.
[3] Kamerstuk 32 418, nrs. 17 en 18.

gevolg van diverse factoren de mogelijkheden die tot zijn beschikking staan, niet altijd benut.

Het onderzoek van de ACM stelt belangrijke problematiek aan de orde en ben verheugd dat de ACM en de AFM de krachten bundelen. Consumenten mogen niet door laakbare handelwijzen van incassobureaus worden gedupeerd. Opdrachtgevers zouden, meer dan nu, kwaliteit een rol moeten laten spelen bij de keuze van een incassobureau. Incassobureaus en de NVI dienen hun verantwoordelijkheid te nemen en serieus vervolg te geven aan de aanbevelingen van de ACM. De NVI heeft toegezegd actie te ondernemen. Ik zal deze ontwikkelingen nauwlettend volgen en zal mij inzetten om samen met betrokken partijen – met inachtneming van ieders eigen verantwoordelijkheid – misstanden tegen te gaan.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
G.A. van der Steur